

**Белорусский государственный университет**

**Экономический факультет**

**Кафедра аналитической экономики и эконометрики**

**Реферат к дипломной работе**

**Анализ и оценка эффективности предоставления электронных  
государственных услуг гражданам, бизнесу и обществу в Республике  
Беларусь**

**Петренко Игнат Игоревич**

**Научный руководитель: доцент Марушко Д.А.**

**2015 г.**

## **РЕФЕРАТ**

«Анализ и оценка эффективности предоставления электронных государственных услуг гражданам, бизнесу и обществу в Республике Беларусь»

Дипломная работа: 62 с., 5 рис., 40 источников, 6 прил.

**Ключевые слова:** ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ, ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО, ВЕБ-АНАЛИТИКА.

**Цель исследования:** изучить критерии и факторы эффективности электронных государственных услуг и разработать метод анализа эффективности предоставления электронных услуг на основе инструмента интернет-аналитики.

**Объект исследования:** государственные сайты, предоставляющие электронные услуги гражданам и бизнесу.

**Методы исследования:** подробный анализ критериев и факторов эффективности предоставления электронных государственных услуг, сравнительный анализ порталов, предоставляющих электронные услуги.

**Полученные результаты и их новизна:** предложен метод анализа эффективности государственных сайтов по предоставлению электронных услуг на основе использования интернет-аналитики

**Область возможного практического применения:** возможность использования предложенного метода оценки эффективности на основе интернет-аналитики для повышения качества предоставления электронных услуг государством гражданам, бизнесу и обществу.

## РЕФЕРАТ

«Аналіз і ацэнка эфектыўнасці электронных дзяржаўных паслуг грамадзянам,  
бізнэсу і грамадству ў Рэспубліке Беларусь»

Дипломная праца: 62 с., 5 мал., 40 крыніц, 6 прыл.

**Ключавыя словы:** ЭЛЕКТРОННЫЯ ДЗЯРЖАЎНЫЯ ПАСЛУГІ,  
ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ ЭЛЕКТРОННЫХ ПАСЛУГ, ЭЛЕКТРОННЫ ЎРАД, ВЭБ-  
АНАЛІТЫКА.

**Мэта даследавання:** вывучыць крытэры і фактары эфектыўнасці электронных дзяржаўных паслуг і распрацаваць метады аналізу эфектыўнасці прадастаўлення электронных паслуг на аснове інструмента інтэрнэт-аналітыкі.

**Аб’ект даследавання:** дзяржаўныя сайты, якія прадстаўляюць электронныя паслугі грамадзянам і бізнэсу.

**Метады даследавання:** падрабязны аналіз крытэрыяў і фактараў эфектыўнасці прадастаўлення электронных дзяржаўных паслуг, параўнальны аналіз парталаў, якія прадстаўляюць электронныя паслугі.

**Атрыманыя вынікі і іх навізна:** прапанаваны метады аналізу эфектыўнасці дзяржаўных сайтаў па прадастаўленні электронных паслуг на аснове выкарыстання інтэрнэт-аналітыкі.

**Вобласць магчымага практычнага прымянення:** магчымасць выкарыстання прапанаванага метаду ацэнкі эфектыўнасці на аснове інтэрнэт-аналітыкі для павышэння якасці прадастаўлення электронных паслуг дзяржавай грамадзянам і бізнэсу.

## ANNOTATION

«Analysis of effectiveness of public online services for citizens, business and society»

Thesis: 62 p., 5 fig., 40 sources, 6 adj.

**Keywords:** ONLINE PUBLIC SERVICES, ONLINE SERVICES EFFECTIVENESS, ELECTRONIC GOVERNMENT, WEB-ANALYTICS.

**Objective:** to study factors of online public services efficiency and to develop a method for measuring online services efficiency using web-analytics services.

**Object of research:** government websites that provide online services for citizens and business.

**Methods:** detailed analysis of factors that determine efficiency of online public services, comparative analysis of government websites providing online services.

**The results obtained and their novelty:** method of assessment of efficiency of government websites that provide online public services using web-analytics was proposed.

**Real of the possible practical applications:** possibility of measuring efficiency of government websites providing online public services using web-analytics for improving quality of online public services for citizens, business, and society.